

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		
มากที่สุด	๑๗	๓๘.๖๔
มาก	๑๕	๓๔.๐๙
ปานกลาง	๑๐	๒๒.๗๓
น้อย	๒	๔.๕๕
น้อยที่สุด	-	-
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		
มากที่สุด	๑๓	๒๙.๕๕
มาก	๑๖	๓๖.๓๖
ปานกลาง	๑๑	๒๕.๐๐
น้อย	๔	๙.๐๙
น้อยที่สุด	-	-
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		
มากที่สุด	๑๒	๒๗.๒๗
มาก	๒๔	๕๔.๘๒
ปานกลาง	๘	๑๘.๑๘
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๒.๔ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)		
มากที่สุด	๒๒	๕๐.๐๐
มาก	๑๕	๓๔.๐๙
ปานกลาง	๕	๑๑.๓๖
น้อย	๒	๔.๕๕
น้อยที่สุด	-	-

๒.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน		
มากที่สุด	๓๑	๗๐.๔๕
มาก	๙	๒๐.๔๕
ปานกลาง	๔	๙.๐๙
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๒.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		
มากที่สุด	๑๓	๒๙.๕๕
มาก	๑๗	๓๘.๖๔
ปานกลาง	๑๑	๒๕.๐๐
น้อย	๓	๖.๘๒
น้อยที่สุด	-	-

ตอนที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)		
มากที่สุด	๒๗	๖๑.๓๖
มาก	๑๑	๒๕.๐๐
ปานกลาง	๖	๑๓.๖๔
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)		
มากที่สุด	๑๙	๔๓.๑๘
มาก	๑๖	๓๖.๓๖
ปานกลาง	๗	๑๕.๙๑
น้อย	๒	๔.๕๕
น้อยที่สุด	-	-
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
มากที่สุด	๙	๒๐.๔๕
มาก	๒๔	๕๔.๕๕
ปานกลาง	๑๑	๒๕.๐๐
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-

๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๑๗ ๒๒ ๕ - -	๓๘.๖๔ ๕๐.๐๐ ๑๑.๓๖ - -
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๑๒ ๒๔ ๘ - -	๒๗.๒๗ ๕๘.๘๒ ๑๘.๑๘ - -
๓.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๒๒ ๑๕ ๕ ๒ -	๕๐.๐๐ ๓๔.๐๙ ๑๑.๓๖ ๔.๕๕ -

ตอนที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๔ ๖ ๒ ๓๒ -	๙.๐๙ ๑๓.๖๔ ๔.๕๕ ๗๒.๗๓ -
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๒๗ ๑๕ ๒ - -	๖๑.๓๖ ๓๔.๐๙ ๔.๕๕ - -

๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๗ ๑๙ ๑๐ ๘ -	๑๕.๙๑ ๔๓.๑๘ ๒๒.๗๓ ๑๘.๑๘ -
๔.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๒๒ ๑๓ ๗ ๒ -	๕๐ ๒๙.๕๕ ๑๕.๙๑ ๔.๕๕ -
๔.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๘ ๑๘ ๑๕ ๓ -	๑๘.๑๘ ๔๐.๙๑ ๓๔.๐๙ ๖.๘๒ -
๔.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๒ ๕ ๗ ๒๙ ๑	๔.๕๕ ๑๑.๓๖ ๑๕.๙๑ ๖๕.๙๑ ๒.๒๗
๔.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๒๔ ๑๒ ๘ - -	๕๔.๕๕ ๒๗.๒๗ ๑๘.๑๘ - -
๔.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๒๑ ๑๕ ๗ ๑ -	๔๗.๗๓ ๓๔.๐๙ ๑๕.๙๑ ๒.๒๗ -

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๕.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ		
มากที่สุด	๒๔	๕๔.๕๕
มาก	๑๒	๒๗.๒๗
ปานกลาง	๘	๑๘.๑๘
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๕.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์		
มากที่สุด	๒๖	๕๙.๐๙
มาก	๑๔	๓๑.๘๒
ปานกลาง	๓	๖.๘๒
น้อย	๑	๒.๒๗
น้อยที่สุด	-	-
๕.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน		
มากที่สุด	๒๗	๖๑.๓๖
มาก	๑๖	๓๖.๓๖
ปานกลาง	๑	๒.๒๗
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-